

# L'entreprise orientée processus : Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients Télécharger, Lire PDF



TÉLÉCHARGER

LIRE

ENGLISH VERSION

DOWNLOAD

READ

## Description

Pourquoi des stratégies élaborées avec soin n'arrivent-elles pas à se déployer concrètement sur le terrain ? Pourquoi des démarches processus, dissociées des activités opérationnelles, ne donnent-elles pas les résultats escomptés ? Pourquoi les processus ne sont-ils pas continûment améliorés par des équipes motivées et impliquées dans l'accélération des performances ? S'appuyant sur une démarche qui guide le lecteur de la méthodologie aux témoignages et aux outils, cet ouvrage crée un véritable lien entre la stratégie de l'entreprise qui donne le sens, les processus qui drainent la valeur ajoutée et les résultats qui concrétisent la finalité attendue. Il met en relief l'importance structurante des processus pour : créer le consensus sur les processus transverses qui rendent votre organisation agile ; concentrer vos efforts et vos ressources sur les processus clés qui contribuent le plus à l'atteinte de vos objectifs stratégiques ; traduire ces objectifs stratégiques en actions quotidiennes ; piloter vos performances à l'aide de tableaux de bord synthétiques ; former, informer et communiquer vos résultats ; mobiliser vos équipes et améliorer sensiblement la performance de vos processus à l'aide d'outils pratiques, éprouvés et efficaces.



coopératif et orienté client, promet de relier et . Conseil Opérationnel Achats et Supply chain . tel est donc l'enjeu du pilotage . Pour toute entreprise, il apparaît nécessaire de disposer d'une stratégie claire, d'objectifs et de processus . Les processus doivent s'aligner et suivre les priorités de l'entreprise pour assurer la.

Alignement stratégique pour mettre en oeuvre efficacement la stratégie de votre . Savoir combiner alignement stratégique et cohésion d'entreprise . L'alignement stratégique consiste à déployer un processus pour transformer la vision . place et pilote les plans d'actions découlant de la vision stratégique (étapes 4 à7).

27 avr. 2017 . . de sortie pour produire un résultat opérationnel en appui d'une stratégie d'entreprise. . La gestion des processus métier est essentielle pour aligner les investissements technologiques/SI à la stratégie d'entreprise. . résultats essentiels pour une entreprise axée sur la performance et orientée client :

IT for business : stratégies et management du numérique. – No. 2180(2014)-. ... L'entreprise orientée processus : aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients / Patrick Mongillon et Stéphane Verdoux. – Nouv. présentation.

de type « processus Pilotage », au service de la gestion transversale de l'entreprise. .. établissement et sont orientés « Produits / Clients ». - De LCL qui a fait.

laquelle on relie et on articule la stratégie, l'organisation et les systèmes .. Ils aident à la gestion opérationnelle en mettant la gestion de l'information au centre .. Gestion par les processus d'entreprise et Alignement Métier/Système d'information .. réactive, plus orientée client, ..., est particulièrement en vogue depuis que.

processus qui n'a rien avoir avec les silos traditionnels ; des processus qui reflètent plus les métiers et qui -pour .. cœur de la satisfaction des clients internes et externes. ... Mongillon P., Verdoux S, (2013), « L'entreprise orienté processus, aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie des clients », Saint-Denis, AFNOR.

informatique. En parallèle des missions chez nos clients, il synthétise des . opérationnelle basée sur le Lean IT. Introduction . une synthèse de COBIT 5 permettant de relier les objectifs de l'entreprise aux processus ICT avec leurs . depuis le début, de la déclinaison de la stratégie jusqu'aux activités très opérationnelles.

1. Plus de valeur(s) par le pilotage par les processus - Mai 2013 - MR . en lien avec la stratégie de l'entreprise. Remettre le client au centre des préoccupations en confiant . orientée « engagements » . opérationnels . Le triple alignement.

L'entreprise orientée processus, Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients. AFNOR. 2003. Pourquoi des stratégies élaborées avec soin.

stratégie en termes opérationnels, aligner toute l'organisation avec la stratégie, . financières, il est orientés vers la mesure de la rentabilité, le deuxième est l'axe client qui . de leur processus opérationnels et la proposition de valeur faite au client. .. L'apparition des besoins en pilotage

de la performance des entreprises,.

intégrant de nouveaux processus orientés clients comme la gestion . économique et opérationnelle que sur le plan humain et méritent que .. Ce qu'il faut faire : Les entreprises doivent réfléchir à leur stratégie de. "Business .. Pilotage de programme. • Définir un .. meilleur alignement entre les fonctions SI et Business.

Découvrez et achetez L'entreprise orientée processus, aligner le pi. - Patrick . aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients. De Patrick.

Nous accompagnons nos clients dans l'alignement du SI sur la stratégie de . Mise au point des processus et des indicateurs pour aligner l'entreprise et les SI . orientée « services » intègre entre autres les problématiques de structuration de la . une vision globale et détaillée pour pouvoir d'une part piloter l'ensemble des.

L'entreprise orientée processus : Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients: Amazon.ca: Patrick. Verdoux, Stephane Mongillon: Books.

L'entreprise orientée processus : aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients. Afnor Éditions. Voilà un ouvrage incontournable coécrit par deux.

En temps réel. S'ouvrir au client toujours plus exigeant. . L'entreprise orientée. Processus - Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients.

Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients, L'entreprise orientée processus, Patrick Montgillon, Stéphane Verdoux, Afnor. Des milliers de livres.

d'être diffusés et intégrés dans les différents processus de l'entreprise. Malgré leur . Aligner le pilotage sur la stratégie de l'entreprise et les enjeux des Métiers,. • Communiquer un reporting opérationnel et financier orienté clients,. • Aider les.

et gestion des risques, transformation d'organisation et de processus, . Beijaflora accompagne les DSI dans le pilotage et la transformation de la fonction . OPERATIONNEL . Notre ambition est d'aider nos clients à accélérer la réussite de leurs projets et à . Alignement stratégique / Apport de valeur / Gestion des risques.

3 sept. 2009 . Piloté pour s'aligner sur les axes stratégiques du groupe, le SI a une . Le système d'information d'une entreprise étendue . dans le réseau oriente les décisions en terme de stratégie SI. . L'enseigne McDonald's c'est la promesse faite au client de pouvoir . Assurer la réactivité des processus métier.

KAPLAN R.S. et NORTON D. P., Alignment: How to Apply the Balanced Scorecard to Corporate . MONGILLON P. et VERDOUX S., L'entreprise orientée Processus : Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients, Afnor, 2003.

niveaux, du support des ventes au service client, peuvent mettre à risque les . vous alignerez stratégie, processus, outils, compétences et culture autour des . utilisez pour cibler et aligner les activités, évaluer et affiner la performance, et pour . tions pour définir le futur « business model » opérationnel de l'entreprise. ils.

La Gouvernance du SI est un processus de management, . l'IT Scorecard : outil de pilotage de la Gouvernance des SI . en aidant à décliner la stratégie de l'entreprise au niveau informatique,; puis en pilotant . des Clients du SI . La mise en œuvre concrète de l'alignement nécessite d'agir simultanément . Opérationnel.

L'entreprise orientée processus. aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients. [Éd. 2008] Description matérielle : 1 vol. (VIII-289 p.) Description.

La transversalité des processus en complexifie le pilotage, chaque acteur agissant dans . par rapport aux services consommateurs et à la stratégie de l'entreprise. . Aligner les données en cohérence avec l'opérationnel et la Stratégie; Définir les . Des données orientées pour la gestion des clients externe comme interne.

Stratégie IT · Stratégie Supply Chain . Dès l'instant où l'entreprise prend conscience que sa

croissance est fortement corrélée à . orientation client, à aligner d'avantage leur organisation et leurs processus et à tirer avantage . La définition des modèles organisationnels orientés clients ainsi que les processus, les rôles et.

À quelle étape de maturité client se situe votre entreprise ? 8 .. contraire, elle doit permettre de placer le client au centre des processus de décision.

Download » L'entreprise orient e processus Aligner le pilotage op rationnel sur la strat gie et les clients by Patrick Mongillon fokenaupdf45e PDF L'entreprise orientée processus : Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients · by Patrick Mongillon · fokenaupdf45e PDF Optimiser le pilotage de vos processus.

de relier les besoins et stratégie de l'entreprise ou de l'organisation dans son . et des clients à la stratégie informatique, assurant un alignement des stratégies clientes . informatique, ce qui évite des divergences entre la stratégie et l'opérationnel . et la phase pilote : réalisés sous le contrôle exclusif d'un processus ITIL®.

Durant de longues années, les entreprises se sont contentées de mesurer la performance en . quels sont les processus essentiels à la satisfaction des actionnaires et des clients ? . Pour créer une organisation orientée stratégie. Alignement stratégique · Alignement stratégique Créer des synergies par le tableau de bord.

Ces outils de pilotage et de contrôle prétendent gérer l'entreprise dans ses différents .. souligne également que cette méthode est orientée vers les résultats financiers. . processus internes, satisfaire ses clients et in fine augmenter sa .. stratégico-opérationnelle, l'alignement et l'apprentissage stratégique, mais aussi, les.

Quels sont les processus de l'entreprise créateur de Valeur Ajoutée Client ? . Les investissements SI sont-ils alignés avec la stratégie ? . Performance opérationnelle démarche maturité Redsen . Directions Générales et DSI une démarche méthodologique outillée pour le pilotage de l'alignement stratégique de celles-ci.

1.1.3 Les processus dans le management de l'entreprise : la qualité totale..... 9. 1.1.4 La vision . 2.2.3 Les représentations orientées activité . . 2.3.3 L'alignement stratégique des systèmes d'information ..... 35 .. 4.2.4 L'amélioration de la relation client . .. 5.3.5 Processus principal, secondaire, de pilotage.

9 oct. 2007 . Stratégie de déploiement . Structure de pilotage (équipe compétente, diversifiée et suffisamment dotée) . Le processus de changement (Comment changer ?) ◇ . Opérationnels : Faire accepter le changement . Changer la culture, aligner les intérêts .. Architecture orientée, cohérente et homogène.

Refonte d'une organisation centrée produit en une entreprise orientée client . parcours client, révision des processus et modes de fonctionnement, écoute de la.

15 août 2017 . Télécharger L'entreprise orientée processus : Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients livre en format de fichier PDF.

Le S&OP est désormais un processus de pilotage reconnu . de s'entendre sur des objectifs opérationnels cohé- . dont le S&OP est piloté (orienté taux de service, . clients ne nous demandent pas de les accompa- .. stratégie de l'entreprise et prendre les décisions ... métiers, aligner des référentiels avec les RH, afin.

L'entreprise orientée Processus : aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients. Patrick Mongillon. Editeur(s): AFNOR; Année: 2003. Déplier.

Client. SLA, meeting. Marketing &. relationship. Service Catalogue. Innovation & . Entreprise & processus. 8 . Processus Métier (Pilotage et Gestion opérationnelle) . L'urbanisation des SI n'est pas encore complètement orientée « Service » et « Business »; L'alignement métier est devenu un axe de stratégie pour la DSI.

Fnac : Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients, L'entreprise orientée

processus, Patrick Montgillon, Stéphane Verdoux, Afnor". .

Assurer un pilotage continu des activités et maintenir l'équilibre entre la . une politique de gouvernance opérationnelle, en donnant les moyens aux . de la stratégie, des objectifs, des processus, . des solutions orientées métier. . Aligner le métier . d'entreprise qui permettent l'identification des risques, des contrôles.

Vecteur 2 : Urbanisme et architecture du SI de l'entreprise au service des enjeux . Vecteur 3 : Gestion du portefeuille de projets orientée création de valeur pour .. d'aligner le système d'information sur la stratégie de l'organisation, ... La DSI recueille les besoins de ses clients internes (opérationnels et fonctionnels), les.

Retrouvez L'entreprise orientée processus: Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients. et des millions de livres en stock sur Amazon.fr.

Comment aligner et animer les différents acteurs pour les faire adhérer au projet ? . la stratégie de sourcing, pilotage du processus de sélection des intégrateurs, mise en . mettre en place pour une évolution de l'entreprise vers une vision Client ? . au niveau des Services Client sont très opérationnelles et orientées ROI.

29 déc. 2011 . En partant de la stratégie de l'entreprise, il s'agit de définir une politique . Le point de départ pourrait être un travail avec les opérationnels. . Processus orienté « clients », processus support, processus de management . Le comité de pilotage du projet est naturellement remplacé par des instances.

. phase du cycle de mise en place d'une démarche orientée processus. . Alignement : Aide à la formalisation de la stratégie de l'entreprise en . Gouvernance : Mise en œuvre d'une solution de pilotage permettant d'adapter les processus en . Cité Conseil construit avec ses clients, une démarche processus adaptée à.

Alignement du SI en : stratégies de coût, de différenciation, de rupture. 5. . Strategor, Toute la stratégie d'entreprise, Dunod, 6 ième édition, 2013. .. Offrir une valeur ajoutée (VA) spécifique au client ... SP - Système de Pilotage. SI opérationnels . SIS : orientés sur le recherche d'information afin d'enrichir le processus.

L'entreprise orientée processus - Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients. Auteur(s) : S. Monguillon, S. Verdoux; Date de parution : juillet.

11 déc. 2008 . (alignement du système d'information sur la stratégie de l'entreprise) . de pilotage, des processus opérationnels et une organisation, permettant au .. projets de chacun des clients dans l'entreprise, où l'on ne retient que les très ... concevoir des applications orientées services, de vérifier leur adéquation.

30 avr. 2012 . Le management par les processus, qui vise à aligner les systèmes d'information sur la stratégie de l'entreprise, représente une initiative . Le pilotage opérationnel des processus via les outils de BAM (Business Activity).

Les grandes étapes d'un projet d'étude de la satisfaction clients....31 ... que faire pour instaurer un processus distinctif et cohérent d'interaction avec la clientèle ? .. communs de cette nouvelle gestion du marketing orientée vers le client. .. il s'agit d'une stratégie d'entreprise centrée sur ses prospects et ses clients ; ce.

entièrement et réinventer leur modèle opérationnel dans toutes ses . automobile. Les entreprises se recentrent sur leur . valeur délivrée au client et sa satisfaction tout en augmentant l'efficacité . du client. □ Processus : alignement des opérations et processus de .. Permet de piloter le delivery, le niveau d'en-cours et la.

La stratégie d'entreprise désigne l'ensemble des choix d'allocation de ressources qui ..

L'emphase des années précédentes sur le processus de planification avait . technologies et aux coûts plus bas pour conquérir de nouveaux clients. ... alors que la stratégie est l'ensemble des actions orientées vers un objectif qu'une.

L'entreprise orientée processus – aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients.

Ref: 9782124654161. Auteur(s): Patrick Mongillon, Stéphane.

stratégies aptes à absorber Les fluctuations de Leurs marchés, mais aussi à assurer La satisfaction des exigences de Leurs clients. La vitesse . l'efficacité des processus. . L'entreprise orientée processus : aligner le pilotage opérationnel.

Les nouvelles architectures orientées services donnent de la souplesse au SI . . Les outils BPMS renforcent le dispositif de pilotage et de maîtrise de la performance opérationnelle . . Intégrer le client au sein du processus, l'entreprise étendue . ... La stratégie d'un éditeur comme Bonitasoft repose sur une architecture et.

2. ISO 9000, version 2015. 3. P. Mongillon et S. Verdoux, L'entreprise orientée processus : Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients, AFNOR.

l'entreprise et ses clients et bouleverser les fonctionnements internes. Adopter une stratégie Cloud c'est bien plus que d'acheter une commodité à bas prix : c' . L'urbanisation est née d'un besoin d'alignement du système d'information . Orchestration de la transformation incrémentale et continue du modèle opérationnel.

12 nov. 2017 . Télécharger L'entreprise orientée processus : Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients livre en format de fichier PDF, EPUB.

multidimensionnelle pour en permettre le pilotage au travers d'un des . stratégie susceptible de mieux d'atteindre les objectifs, l'élaboration de . le processus de décision n'est plus à démontrer. . L'intérêt croissant des entreprises pour le management de la performance .. générale et d'aligner sur elle leurs objectifs.

Découvrez L'entreprise orientée processus - Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients le livre de Patrick Mongillon sur decitre.fr - 3ème.

Privilégiant l'opérationnel dans la déclinaison de sa chaîne de valeur . Mettre en place une stratégie de marketing interactif orienté client ;; Amorcer et . des impacts sur les organisations et les processus Relation Client de l'entreprise. . Alignement de l'organisation, des processus et des outils avec la vision stratégique.

21 mai 2013 . Une entreprise qui ne gagne que de l'argent est bien pauvre ! . les clients, les processus et la dynamique de croissance de l'entreprise. . d'indicateurs, directement liés à la stratégie ... d'alignement de la structure sur la stratégie . un langage opérationnel clair qui .. Orienté apprentissage individuel.

En Juin 2003, il a publié aux éditions AFNOR 'L'entreprise orientée Processus – Aligner le pilotage opérationnel sur la stratégie et les clients', ouvrage pour.

et la stratégie de l'entreprise est primordiale pour la . veille, et d'assurer l'alignement stratégique du . créative dans la planification opérationnelle .. dans la mise à jour des logiques de pilotage : ... orientés processus, il suppose d'autres facteurs, parmi eux une organisation . système client-produit comme sous système.

Ce nouveau cahier décrit le processus de gouvernance d'entreprise en . que la gouvernance d'entreprise est un processus en tant que tel qui fluidifie l'alignement entre la stratégie, la tactique, l'opérationnel et le pilotage ; ... Ils donnent ainsi une vision transversale de l'entreprise orientée clients, qui permet de fixer des.

10 nov. 2012 . Parmi ceux-ci, la question portant sur : « ... un meilleur alignement du SMQ avec . N'y a-t-il pas des relations entre Stratégie, SMQ et processus à .. et les opérationnels s'occupent de satisfaire les clients, commande après commande ; .. Nous avons donc créer un Processus "Pilotage de l'entreprise" qui.

Véhiculer une vision transverse et partagée de la stratégie de l'entreprise . et de tableaux de bord alliant performance financière et opérationnelle - par exemple, à travers une approche . Aligner le pilotage du groupe et mesure de performances Business . Piloter l'efficacité des

processus marketing et de la relation client.

L'Entreprise orientée «service» a pour guide le tracking des exigences «client» et . d'Entreprise est une modélisation stratégique des exigences «client» incluant . (BPM), est liée à l'Agilité du processus opérationnel, l'autre, l'Architecture Orientée .. PUMA de pilotage Agile offrent des solutions élégantes et performantes.